**Итоги мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией и муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района в 2023 году**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Партизанского муниципального района, муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района, утвержденным постановлением администрации Партизанского муниципального района от 21.09.2018 № 747, в 2023 году был проведен мониторинг качества предоставления администрацией Партизанского муниципального района следующих муниципальных услуг:

1. Предоставление информации из реестра муниципального имущества.

2. Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, без проведения торгов.

3. Заключение или расторжение договоров социального найма.

Цели и задачи мониторинга:

* анализ деятельности структурных подразделений администрации Партизанского муниципального района по обеспечению доступности и качества предоставления услуг;
* выявление проблемных значений, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;
* последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг.

Объектом [мониторинга](https://pandia.ru/text/category/sotciologicheskie_issledovaniya/) являются муниципальные услуги, предоставляемые структурными подразделениями администрации Партизанского муниципального района.

Участниками мониторинга являются физические лица (граждане), получившие муниципальные услуги в 2023 году.

В отчетном периоде в ходе мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

* анализ статистической информации;
* анализ муниципальных правовых актов, регламентирующих процесс предоставления услуги;
* анализ полноты, актуальности и своевременности размещения информации о муниципальных услугах на сайте администрации Партизанского муниципального района в сети Интернет;
* опрос заявителей, обратившихся в администрацию для получения муниципальной услуги, в том числе опрос телефонный.

В 2023 году по рассматриваемым услугам поступило следующее количество заявлений о предоставлении муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество предоставленных услуг** | **Количество поступивших жалоб** |
| **Отдел имущественных отношений управления по распоряжению муниципальной собственностью** | | | |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 35 | 0 |
| **Отдел земельных отношений и муниципального земельного контроля управления по распоряжению муниципальной собственностью** | | | |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, без проведения торгов | 569 | 0 |
| **Отдел жилищного фонда** | | | |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма | 23 | 0 |

Наиболее востребованными являются услуги, связанные с предоставления информации на основе документов архивного фонда, предоставлением земельных участков, утверждением схем расположения земельных участков, Изменение видов разрешенного использования земельных участков и (или) объектов капитального строительства.

При проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг выявлялись и анализировались значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

* соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;
* проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
* удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью.

Опрос проводился в отношении муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Партизанского муниципального района. Опрошено 116 респондентов (физические лица). В целом процент удовлетворенности заявителей доступностью и качеством предоставления услуг составил 93 %.

При проведении мониторинга был проведен анализ того, сколько времени тратится на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги. 62% опрошенных респондентов отметили, что ожидание в очереди у них занимает не более 10 минут, 25% респондентов отметили, время ожидания составило не более 15 минут, и 18% ожидали своей очереди более 15 минут.

В результате проведенного мониторинга было установлено, что 82% опрошенных осведомлены о возможности получения муниципальных услуг в электронном виде.

Оценивая результаты удовлетворенности общения получателей муниципальных услуг с сотрудниками структурных подразделений администрации Партизанского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, можно сделать вывод, что, по мнению опрошенных респондентов, уровень удовлетворенности является высоким. Более 62% от общего числа опрошенных заявителей полностью удовлетворены качеством обслуживания при предоставлении муниципальных услуг, и их оценка 5 баллов из 5 возможных, 32 % опрошенных граждан оценили качество обслуживания на 4 балла, чуть менее 6 % поставили 3 балла.

При проведении мониторинга был проведен анализ степени удовлетворенности респондентами графиком работы структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги. Анализ результатов ответов заявителей позволяет сделать вывод о том, что 32% респондентов полностью удовлетворены графиком работы структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги, 62% - в целом удовлетворены, а 6% респондентов оценили свою удовлетворенность на 3 балла из 5. В целом опрошенные респонденты удовлетворены графиком работы структурных подразделений администрации Партизанского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги.

93% от общего числа опрошенных заявителей в той или иной мере удовлетворены результатом предоставленных муниципальных услуг. Основной причиной, вызывающими неудовлетворённость от получаемых муниципальных услуг, по мнению респондентов, является ожидание в очереди более 15 минут.

По результатам проведения опросов установлено, что в основном сроки предоставления услуг соблюдаются, принимаемые решения структурными подразделениями администрации Партизанского муниципального района, ответственными за предоставление муниципальных услуг, носят обоснованный характер.

Основные направления мониторинга в 2024 году:

1. Обеспечение особого внимания таким направлениям, как:

- использование межведомственного электронного взаимодействия;

- обеспечение качества предоставления муниципальных услуг, особенно в части соблюдения сроков их предоставления;

- соответствие муниципальных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг, действующему законодательству;

- наличие актуальной информации о предоставлении муниципальных услугах на информационных сервисах, в том числе - своевременное размещение актуальной информации на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Приморского края.

2. Совершенствование системы мониторинга и проведение контрольных мероприятий с целью выявления и решения проблем, затрудняющих предоставление услуг заявителям.

3. Повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых услуг через мероприятия, направленные на активизацию работы и увеличение доли заявителей, имеющих доступ к получению услуги в электронной форме.

**Общая статистическая информация о предоставлении муниципальных услуг администрацией и муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района в 2023 году:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципальной услуги** | **Количество предоставленных услуг** | **Количество поступивших жалоб** |
| **Архивный отдел** | | | |
|  | Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 651 | 0 |
| **Отдел имущественных отношений управления по распоряжению муниципальной собственностью** | | | |
|  | Предоставление информации из реестра муниципального имущества | 35 | 0 |
|  | Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование) | 5 | 0 |
|  | Приватизация муниципального имущества | 0 | 0 |
|  | Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда | 14 | 0 |
|  | Выдача справок об участии (не участии)  в приватизации жилых помещений | 21 | 0 |
| **Отдел земельных отношений и муниципального земельного контроля управления по распоряжению муниципальной собственностью** | | | |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, а также гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством  его деятельности | 475 | 0 |
|  | Предоставление земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования,  без проведения торгов | 569 | 0 |
|  | Предоставление гражданам в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования | 214 | 0 |
|  | Предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей, в собственность бесплатно для индивидуального жилищного строительства | 24 | 0 |
|  | Подготовка аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка | 47 | 0 |
|  | Проведение аукциона по продаже земельного участка или аукциона на право заключения договора аренды земельного участка, находящегося в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования | 117 | 0 |
|  | Перевод земель или земельных участков в составе таких земель из одной категории в другую | 4 | 0 |
|  | Изменение видов разрешенного использования земельных участков  и (или) объектов капитального строительства | 181 | 0 |
|  | Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитутов | 158 | 0 |
|  | Перераспределение земель или земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, и земельных участков, находящихся в частной собственности | 84 | 0 |
|  | Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории | 231 | 0 |
|  | Заключение соглашения об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования | 4 | 0 |
|  | Установление публичного сервитута в отношении земельных участков, находящихся в ведении органов местного самоуправления или в собственности муниципального образования, расположенных в границах полос отвода автомобильных дорог (за исключением частных автомобильных дорог) | 0 | 0 |
|  | Установление публичного сервитута в отдельных целях | 0 | 0 |
| **Отдел архитектуры и градостроительства** | | | |
|  | Выдача градостроительных планов земельных участков | 120 | 0 |
|  | Выдача разрешения на строительство | 55 | 0 |
|  | Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | 14 | 0 |
|  | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций и аннулирование таких разрешений | 0 | 0 |
|  | Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ | 52 | 0 |
|  | Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов | 48 | 0 |
|  | Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства | 0 | 0 |
|  | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | 103 | 0 |
|  | Направление уведомления о соответствии (несоответствии) указанных в уведомлении о планируемых строительстве или реконструкции параметров объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома установленным параметрам и допустимости (недопустимости) размещения объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на земельном участке | 131 | 0 |
|  | Направление уведомления о соответствии (несоответствии) построенных или реконструированных объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома требованиям законодательства о градостроительной деятельности | 3 | 0 |
|  | Принятие решения о подготовке документации по планировке территории (проекта планировки территории и (или) проекта межевания территории) на основании предложений физических или юридических лиц о подготовке документации по планировке территории | 0 | 0 |
|  | Принятие решения об утверждении документации по планировке территории (проекта планировки территории и (или) проекта межевания территории) | 0 | 0 |
| **Отдел охраны окружающей среды** | | | |
|  | Выдача, закрытие разрешения на снос зеленых насаждений | 43 | 0 |
| **Отдел жилищного фонда** | | | |
|  | Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 28 | 0 |
|  | Признание граждан малоимущими  в целях принятия их на учет  в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых  по договорам социального найма | 23 | 0 |
|  | Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме | 5 | 0 |
|  | Перевод жилого помещения  в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение | 7 | 0 |
|  | Предоставление малоимущим гражданам, проживающим  в муниципальном образовании  и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений | 4 | 0 |
|  | Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда | 0 | 0 |
|  | Предоставление специализированного жилого помещения | 14 | 0 |
|  | Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда | 23 | 0 |
|  | Предоставление информации  об очерёдности предоставления жилых помещений на условиях  социального найма | 2 | 0 |
|  | Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции | 0 | 0 |
|  | Признание садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом | 0 | 0 |
| **Муниципальное казенное учреждение «Управление образования»**  **Партизанского муниципального района** | | | |
|  | Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования | 229 | 0 |
|  | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях | 0 | 0 |
|  | Предоставление информации  о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию | 1 | 0 |
|  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 3036 | 0 |
|  | Предоставление информации  об образовательных программах  и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках | 0 | 0 |
|  | Предоставление частичной компенсации родителям (законным представителям) детей, проживающих на территории Приморского края, стоимости путевки в организациях отдыха и оздоровления детей, расположенных на территории Российской Федерации | 73 | 0 |
| **Муниципальное казенное учреждение «Районная межпоселенческая библиотека» Партизанского муниципального района** | | | |
|  | Предоставление доступа  к справочно-поисковому аппарату  и базам данных муниципальных библиотек | 7612 | 0 |
|  | Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | 657 | 0 |

Начальник отдела организационно-

контрольной работы администрации

Партизанского муниципального района Я.Е. Афанасьева